

## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

|                      |                                                           |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|
| (BO) TENELLA SILLANI | Presidente                                                |
| (BO) PAGNI           | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BO) BULLO           | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BO) GENOVESE        | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (BO) DI NELLA        | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 20/01/2026

## FATTO

Con ricorso in data 22.10.25 ha dedotto la clonazione della propria carta. Più nel dettaglio, ha dedotto: i) di aver ricevuto, per un primo movimento della sua carta di pagamento, una notifica push; ii) di aver confermato la notifica credendo che fosse legittima, quando in realtà si trattava di un tentativo fraudolento di utilizzo della carta, che ha successivamente scoperto e segnalato; iii) che la transazione è stata inspiegabilmente o per errore autorizzata; iv) che, per il secondo movimento, a distanza di poco tempo, il sistema ha bloccato l'operazione valutandola come anomala.

Dopo aver proposto reclamo in data 16.09.2025, ha proposto ricorso all'Arbitro, chiedendo il rimborso totale o parziale della cifra di 999 euro, "con responsabilità della banca di non aver riconosciuto il primo tentativo di frode".

L'intermediario, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità del ricorso per la genericità della domanda, non avendo, il ricorrente, fornito gli elementi relativi alla dinamica della presunta frode ed essendosi limitato a disconoscere un'operazione; inoltre, perché il ricorrente ha proposto ricorso senza attendere il decorso dei 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Nel merito, ha eccepito che l'operazione disconosciuta è stata correttamente autenticata e che la banca ha adottato tutti i presidi di sicurezza necessari: più nello specifico, ha dedotto che in data 16.08.2025 è stata inviata una notifica

push in app generatasi sul dispositivo collegato all'utenza su cui risulta abilitato sin dal 20.11.2024 il mobile token del ricorrente; che l'operazione è stata confermata tramite dati biometrici; che immediatamente dopo l'operazione è stata inviata una notifica push antifrode contenente le principali informazioni della transazione appena effettuata; e che lo stesso ricorrente ha ammesso di aver confermato la notifica push ricevuta.

Nelle repliche il ricorrente ha osservato che la banca, il 6 ottobre 2025, ha fornito una risposta negativa al primo reclamo inviato il 18 agosto 2025 e ha poi fornito un successivo riscontro anche in data 21 ottobre; che la domanda non è generica, spettando all'intermediario provare che l'operazione è stata autenticata correttamente; che la notifica push è stata confermata in un contesto di frode; che si è recato più volte presso la filiale di riferimento ma è stato sistematicamente respinto e indirizzato al call center; che l'assistenza telefonica è risultata negligente e la risposta negativa della banca del 21 ottobre dimostra la mancanza di tutela e supporto al cliente.

Nelle controrepliche l'intermediario ha ribadito la propria posizione, osservando inoltre che la lamentela circa la condotta della banca post evento è irrilevante dato che si riferisce a un momento successivo alla operazione disconosciuta.

## DIRITTO

Il ricorrente ha chiesto il rimborso totale o parziale della cifra di 999 euro, per una operazione che ha disconosciuto e che addebita all'intermediario per non aver riconosciuto e impedito il tentativo di frode.

L'intermediario ha eccepito l'inammissibilità del ricorso per la genericità della domanda e per il mancato decorso del termine di sessanta giorni tra reclamo e ricorso: le vigenti "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" prevedono infatti che "il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario" e che "il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, anche senza avvalersi dell'assistenza di un avvocato o di altro professionista. Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario: il mancato rispetto di tale termine può essere rilevato anche d'ufficio; resta ferma la possibilità di presentare un nuovo reclamo" (Sez. VI, par. 1).

L'eccezione di inammissibilità del ricorso non può essere accolta.

Il non aver circostanziato le modalità della frode, infatti, non ridonda in inammissibilità del ricorso, ma viene valutato dall'Arbitro sul piano della prova della condotta del ricorrente; quanto al mancato rispetto del termine di sessanta giorni tra reclamo e ricorso, il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 15400/2021, ha chiarito che dev'essere fatta salva l'ipotesi di ricorso presentato prima della scadenza del termine, ma in data successiva alla replica dell'intermediario che abbia espresso la volontà di non accogliere il reclamo.

Nel caso di specie, il ricorso è stato presentato in data 22.10.2025 e nel modulo del ricorso il ricorrente ha indicato quale data di presentazione del reclamo il 16.09.2025: tuttavia, dalla documentazione prodotta in sede di repliche emergono ulteriori interlocuzioni intercorse tra le parti in data anteriore, e in particolare sono stati prodotti il modulo di disconoscimento datato 18.08.2025 e due riscontri negativi ricevuti dalla banca. In casi analoghi, questo Arbitro ha ritenuto che l'eccezione debba essere respinta (ABF Bari, decisione n. 5282/2025).

Nel merito, tuttavia, il ricorso non può essere accolto.

L'operazione disconosciuta è stata posta in essere sotto la vigenza del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D. Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva UE 2015/2366, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (cd. PSD 2).

Dalla documentazione prodotta risulta che l'operazione disconosciuta è stata correttamente autenticata: il pagamento è stato disposto tramite un sistema di autenticazione forte dato dalla notifica push in app (possession) collegata all'utenza con userid corrispondente al ricorrente, sulla quale risulta abilitato il mobile token da novembre 2024, e tramite il riconoscimento biometrico (inerenza). Lo stesso ricorrente, del resto, afferma di aver confermato l'operazione tramite notifica push.

Non ricorrono neppure gli indicatori di anomalia di cui dall'art. 8 del D.M. 30.04.2007, n. 112, per il quale gli intermediari sono tenuti a adottare misure di sicurezza volte a impedire il verificarsi delle frodi, quando se ne configura il rischio. Il che avviene "quando viene raggiunto uno dei seguenti parametri: a) con riferimento ai punti vendita di cui all'articolo 7, lettera b): 1) cinque o più richieste di autorizzazione con carte diverse, rifiutate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 2) tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 3) richiesta di autorizzazione, approvata o rifiutata, che superi del 150% l'importo medio delle operazioni effettuate con carte di pagamento, nei tre mesi precedenti, presso il medesimo punto di vendita; b) riguardo alle carte di pagamento sottoposte a monitoraggio di cui all'articolo 7, lettera c): 1) sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento; 2) una ovvero più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond della carta di pagamento; 3) due o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi, effettuate, con la stessa carta, nell'arco di sessanta minuti". Non è possibile, perciò, ravvisare una responsabilità concorrente dell'intermediario sotto nessun profilo.

Viceversa, deve ravvisarsi colpa grave nella condotta del ricorrente, che è stato vittima di una truffa effettuata con modalità non particolarmente insidiose, suscettibile di essere scongiurata con l'impiego di una diligenza media da parte dell'utente (così ABF Bologna, decisione n. 14643/2019).

La conclusione di questo Arbitro è, dunque, che nel caso di specie non si ravvisano profili di negligenza nella condotta dell'intermediario, mentre è assorbente il fatto colposo del ricorrente.

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE